

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2024 10055 00

De: Nohora Londoño Arteaga

Vs: Enel Colombia SAS ESP

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 3532666 Ext 70511

WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: j11lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2024 10055 00

ACCIONANTE: NOHORA LONDOÑO ARTEAGA

DEMANDADO: ENEL COLOMBIA SAS ESP

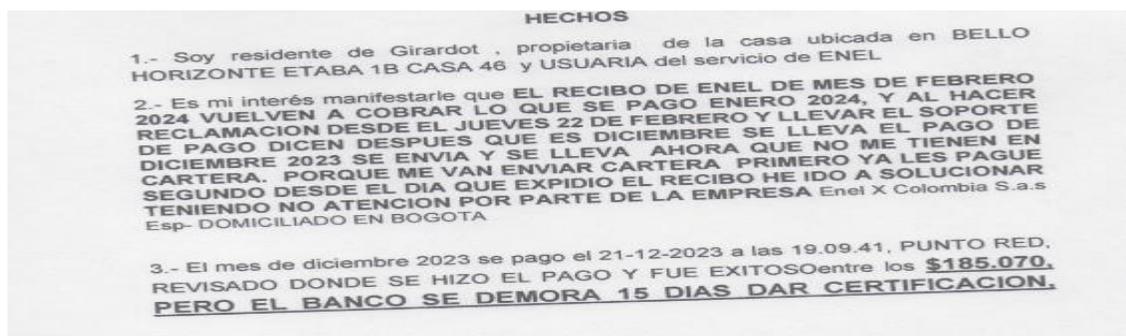
SENTENCIA

En Bogotá D.C. a los quince (15) días del mes de marzo de dos mil veinticuatro (2024) procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **NOHORA LONDOÑO ARTEAGA** en contra de **ENEL COLOMBIA SAS ESP** en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo No. 02 del expediente.

ANTECEDENTES

NOHORA LONDOÑO ARTEAGA, quien actúa en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de la empresa **ENEL COLOMBIA SAS ESP**, para la protección de su derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita; Se produzca factura correcta para del mes de febrero 2024, para su pago y no suspensión del servicio.

Como fundamento de sus pretensiones relató los siguientes hechos:



Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2024 10055 00

De: Nohora Londoño Arteaga

Vs: Enel Colombia SAS ESP

**PERO ESTA EL COMPROBANTE ESTA Y ENEL PUEDE REVISAR
CON SU EXTRACTO BANCARIO LA EMPRESA ENEL**

4. Favor expedir el Recibo correcto del mes de febrero 2024, no suspender servicio hasta que se aclara el pago respectivo

12.- Que si se revicen los recibos de de pago , se puede observar irregularidad en cuanto al cobro y se expida el recibo correcto para su pago

13.- En razón de lo expresado, que se atienda al cliente no se le vulneren los derechos y tener al cliente de un lado para otro y no atender reclamación cuando se entregan soportes con evasivas y no solucionar y perjudicar al cliente tercera edad y enfermo yendo todos los días a las 6am, donde me desmaye y tuve que llamar a la policía para pedir ayuda

14. Que nada justifica el cobro excesivo no sustentado de los valores de la factura, y no existen razones para que llegue tan elevado el valor de la misma ni para que .

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

- **ENEL COLOMBIA SAS ESP (Archivo. 06)**

Contestó a través de Representante Legal para Asuntos Judiciales y Administrativos de Codensa S.A. ESP, Hoy Enel Colombia, reviso el sistema de información comercial y encontró reclamación de la referencia a la cuenta cliente No. 5197426-4

1. Caso 571401832 el 26 de febrero de 2024 y caso 571445902.
2. casos 572206646 ,572208495 y 572315110 del 27 de Febrero.
3. El caso 572650402, 572655705 y 572681125 del 28 de febrero.
4. 573491464 del 1 de marzo de 2024.
5. Caso 574569390 del 4 de marzo de 2024.

Con fundamento en las pruebas recopiladas indican, que el cliente tiene una cuenta con deuda exigible de \$530.640, por conceptos adeudados de diciembre, febrero y marzo.

Así las cosas, no se ha vulnerado el derecho de petición de la accionante, toda vez que sus derechos de petición se encuentran en proceso, y no han superado los 15 días hábiles para contestación, por lo cual cliente debe ser paciente y esperar respuesta en tiempos de ley. Fecha máxima de respuesta el 18 de marzo de 2024, y 19 de marzo de 2024.

CONSIDERACIONES

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2024 10055 00

De: Nohora Londoño Arteaga

Vs: Enel Colombia SAS ESP

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Conforme a lo expuesto por el petente en el escrito tutelar, esta Sede Judicial se dispone a resolver, si se dio o no contestación a la petición elevada por la activa de manera completa y de fondo.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.

En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna..." (T-167/16).

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que, respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

"(...) por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2024 10055 00

De: Nohora Londoño Arteaga

Vs: Enel Colombia SAS ESP

derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela”

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante. 54.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos”

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2024 10055 00

De: Nohora Londoño Arteaga

Vs: Enel Colombia SAS ESP

Ahora bien, en cuanto a los términos de la respuesta al derecho de petición y el plazo para proporcionarla, la Corte ha dispuesto que:

“La Corte Constitucional se ha pronunciado en múltiples oportunidades sobre el sentido y el alcance del derecho fundamental de petición, y ha establecido que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos: 1. Ser oportuna; 2. Resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado; 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. En sentencia T-377 de 2000, Magistrado Ponente Alejandro Martínez Caballero, se delinearón algunos supuestos fácticos mínimos de este derecho tal y como han sido precisados en la jurisprudencia de esta Corporación:

(...)

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. (...)”

De otra parte, el artículo 14 de la Ley 1431 de 2011 C.P.A.C.A., prevé:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.” ...”

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2024 10055 00

De: Nohora Londoño Arteaga

Vs: Enel Colombia SAS ESP

DEL CASO CONCRETO

en primer lugar, conforme a lo expuesto por la petente en el escrito tutelar, esta Sede Judicial se dispone a resolver, si la parte accionante verdaderamente presentó derecho de petición ante la encartada, en caso afirmativo, se verificará si se dio contestación a la petición elevada de manera completa y de fondo, y a su vez si se colocó en conocimiento de la petente la respuesta.

Con base en lo anterior y por encontrarse el derecho de petición presentado por la accionante dentro de los presupuestos señalados; es por lo que es procedente la presente acción constitucional y por ello se dispone a pronunciarse frente a las situaciones que revisten vital importancia respecto del caso objeto de estudio.

Con el fin de desatar la solicitud de amparo constitucional y de desplegar un pronunciamiento de fondo frente al pedimento realizado, es necesario señalar como primera medida que, el gestor interpuso derecho de petición en diferentes oportunidades ante ENEL COLOMBIA SAS ESP en el que se solicitó remitir factura correcta para del mes de febrero 2024, para su pago y no suspensión del servicio.

Así las cosas, se encuentra que, si bien es cierto, en los supuestos fácticos presentados por el gestor se adujo una vulneración al derecho fundamental de petición, con la contestación aportada por la accionada y las pruebas allegadas, se acredita que respecto de la solicitud impetrada por la Sra. Nohora Londoño Arteaga, el término para su contestación vence el 18 de marzo, y 19 de marzo de la presente anualidad, por lo que, la entidad se encuentra aún en términos para emitir contestación.

En consecuencia, se negará el amparo deprecado y se hace un llamado respetuoso a **ENEL COLOMBIA SAS ESP**, para que, dentro del término comprendido entre el 18 de marzo de 2024, y 19 de marzo de 2024, emita pronunciamiento de fondo y comunique al gestor acerca de la respuesta que se emita frente a la solicitud elevada, en aras de garantizar el derecho fundamental de petición.

Finalmente, no sobra advertir que no podría esta operadora orientar el sentido de la respuesta al derecho de petición, de manera positiva o negativa, y en todo caso, una eventual inconformidad con la respuesta no vulneraría el derecho de petición,

tal como ha sido considerado por el Máximo Tribunal Constitucional en su reiterada jurisprudencia, al precisar que, la respuesta de la solicitud incoada aun cuando no sea favorable para la parte accionante, la misma no trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2024 10055 00

De: Nohora Londoño Arteaga

Vs: Enel Colombia SAS ESP

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela presentada por **NOHORA LONDOÑO ARTEAGA** en contra de **ENEL COLOMBIA ESP**

SEGUNDO: CONMINAR a ENEL COLOMBIA SAS ESP, para que, dentro del término comprendido entre el 18 de marzo de 2024, y 19 de marzo de 2024, emita pronunciamiento de fondo y comunique al gestor acerca de la respuesta que se dé frente a la solicitud elevada.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz de la presente decisión, en los términos previstos por el art. 30 del Decreto 2591/91, reliviéndoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los 3 días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con el mismo.

CUARTO: Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

Viviana Licedt Quiroga Gutierrez

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 11

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **9a4ce8ccd3b11c8c866aa8859b2295728ba8d216b4deb18a355e986bf2b62a1a**

Documento generado en 15/03/2024 10:45:01 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>